

## **Grundsätze und Verfahren für das Beschwerdemanagement**

### **(1) Rechtliche Grundlagen**

Die Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement und den Beschwerdebericht nach Artikel 26 Delegierte Verordnung (EU) 2017/565 (DV) i.V.m. der Umsetzung der Joint-Committee-Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel und das Bankwesen (JC 2014 43) sind im BT 12 der Mindestanforderungen an die Compliance-Funktion und die weiteren Verhaltens-, Organisations- und Transparenzpflichten (MaComp) konkretisiert.

Die Anforderungen an den Beschwerdebericht beruhen zum einen auf den bisherigen Anforderungen des § 6 Abs. 1 Nr. 12 WpDPV an den Prüfbericht, die für die neue WpDPV vor dem Hintergrund der neuen (direkten) Beschwerdeberichtspflicht entfallen können. Die Anforderungen wurden zum anderen ergänzt um Basisangaben über Beschwerden und deren Bearbeitung.

### **(2) Definition**

Gemäß BT 12.1.1 MaComp gilt als Beschwerde jede Äußerung der Unzufriedenheit, die ein Kunde oder ein potentieller Kunde (Beschwerdeführer) an avesco Financial Services AG (avesco) im Zusammenhang mit der Erbringung einer Wertpapier(neben)dienstleistung, d.h. Anlageberatung, Anlageverwaltung, Anlagevermittlung, Abschlussvermittlung oder Finanzportfolioverwaltung. Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form. Der Begriff „Beschwerde“ muss nicht zwingend verwendet werden. Eine Klage stellt die schärfste Form einer Beschwerde dar.

### **(3) Interne Vorkehrungen**

Die hier beschriebenen internen Vorkehrungen zur Beschwerdebearbeitung stellen Grundsätze und Verfahren für das Beschwerdemanagement der avesco dar und sind gemäß Art. 26 Abs. 1 Satz 4 DV von der Geschäftsleitung bestätigt.

#### **(3.1) Beschwerdemanagementfunktion**

Gemäß Art. 26 Abs. 3. Satz 1 DV hat avesco eine Beschwerdemanagementfunktion eingerichtet, die für die Prüfung von Beschwerden zuständig ist. Diese Aufgabe nimmt die Compliance-Funktion wahr. Die Beschwerdemanagementfunktion sorgt dafür, dass

- alle Beschwerden objektiv und angemessen im Einklang mit den Grundsätzen und Verfahren der Beschwerdebearbeitung untersucht werden und
- mögliche Interessenkonflikte identifiziert und eine Beeinträchtigung der Beschwerdebearbeitung durch Interessenkonflikte vermieden werden.

#### **(3.2) Interne Verfahren**

##### **(3.2.1) Dokumentation**

Gemäß Art. 26 Abs. 1 Satz 2 DV sind Informationen über alle eingegangenen Beschwerden, ihre Bearbeitung, die getroffenen Maßnahmen sowie die abschließenden Entscheidungen

ohne unnötige Verzögerung systematisch aufzuzeichnen (internes Beschwerdebuch). Für die Art und Weise der Aufbewahrung der Aufzeichnungen bzw. das interne Beschwerdebuch gelten die Anforderungen des Art. 72 DV. Die Dauer der Aufbewahrung der Aufzeichnungen beträgt gemäß § 9 Abs. 4 WpDVerOV mindestens fünf Jahre.

Für die Pflege des Beschwerdebuchs ist die Beschwerdemanagement-Funktion verantwortlich.

### **(3.2.2) Prüfung durch Compliance**

Die Compliance-Funktion hat gemäß Art. 26 Abs. 7 DV hat die Daten bezüglich der Beschwerden und deren Abwicklung zu prüfen, um sicherzustellen, dass alle Risiken und Probleme ermittelt und behoben werden. Die Compliance-Prüfung beinhaltet folgende Maßnahmen:

- Analyse der Hintergründe jeder einzelnen Beschwerde, um Ursachen zu ermitteln, die bestimmten Arten von Beschwerden gemein sind,
- Überlegungen, ob diese Ursachen auch andere Prozesse oder Produkte beeinflussen könnten; das gilt auch für solche Prozesse oder Produkte, über die keine Beschwerden vorliegen,
- Beseitigung der Ursachen, soweit dies sinnvoll erscheint und möglich ist.

### **(3.2.3) Risikomanagement & interne Revision**

Die aus der Beschwerdebearbeitung gewonnenen Erkenntnisse sind in das Risikomanagement einzubeziehen und von der internen Revision zu berücksichtigen.

### **(3.2.4) Veröffentlichung des Beschwerdemanagementverfahrens**

Die avesco hält folgendes Verfahren für eine kostenlose Einreichung sowie für eine unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden für denjenigen, der eine Beschwerde vorbringt (Beschwerdeführer), vor:

Der Beschwerdeführer kann schriftlich, mündlich oder textlich seine Beschwerde an die avesco kostenlos einreichen. Sobald die Beschwerde eingeht, ist dies von der avesco zu dokumentieren und dem Beschwerdeführer der Eingang der Beschwerde unverzüglich zu bestätigen. Der Mitarbeiter hat die wesentlichen Merkmale der Beschwerde festzuhalten und mit seiner Stellungnahme versehen zusammen mit den relevanten Beweisen und Informationen dem für das Beschwerdemanagement der avesco zuständigen Vorstand vorzulegen, der das weitere Vorgehen bestimmt.

Jede Beschwerde in Bezug auf eine Anlageberatung sowie der Name des Mitarbeiters, aufgrund dessen Tätigkeit eine solche Beschwerde erhoben wird, (meldepflichtige Beschwerde) sind zudem der BaFin unverzüglich anzuzeigen.

In das Beschwerdeverfahren bezieht die avesco ihre Kontrollfunktionen Compliance und Risikomanagement ein.

Der Eingang einer Beschwerde ist spätestens am nächsten Bankarbeitstag von avesco zu bestätigen. Auf jede Beschwerde soll innerhalb einer Frist von zwei Kalenderwochen schriftlich dem Beschwerdeführer geantwortet werden. Die BaFin erhält dieses Schreiben zur Kenntnisnahme, sofern es sich um eine meldepflichtige Beschwerde handelt. Kann innerhalb dieser Frist keine Antwort gegeben werden, so informiert avesco den Beschwerdeführer über die Gründe der Verzögerung und gibt an, wann die Prüfung durch avesco voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Ihm wird der Standpunkt der avesco bezüglich der Beschwerde mitgeteilt. Innerhalb von vier Kalenderwochen nach Eingang soll der Sachverhalt einer Beschwerde abschließend bewertet sein.

Die avesco ist als Mitglied im Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e.V. (VuV) und nach dessen Satzung verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren der VuV-Ombudsstelle teilzunehmen. So ist für vermögensrechtliche Streitigkeiten aus Finanzdienstleistungsverträgen die Schlichtungsstelle des VuV zuständig: VuV-Ombudsstelle, Stresemannallee 30, 60596 Frankfurt am Main, [www.vuv-ombudsstelle.de](http://www.vuv-ombudsstelle.de)

Grundsätzlich besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage gegen die avesco einzureichen.

Diese detaillierten Angaben sind bei avesco zudem Bestandteil der Impressumangaben unter [www.avesco.de/impressum](http://www.avesco.de/impressum) sowie der Allgemeinen Kundeninformationen, die alle Kunden obligatorisch erhalten.

### **(3.2.5) Vollständigkeit**

Alle für die Beschwerde relevanten Beweismittel und Informationen sind zusammenzutragen und zu prüfen.

### **(3.2.6) Kundenkommunikation**

Gemäß Art. 26 Abs. 4 DV ist bei der Abwicklung einer Beschwerde mit den Kunden oder potenziellen Kunden eindeutig und in einfach verständlicher Sprache zu kommunizieren.

Jede abschließende Antwort an den Beschwerdeführer erfolgt seitens avesco in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger, sofern der Beschwerdeführer nicht ausdrücklich eine nur mündliche Antwort verlangt. Abweichend davon können mündliche Beschwerden auch nur mündlich beantwortet werden, sofern der Beschwerdeführer damit einverstanden ist.

## **(4) Beschwerdebericht**

Zum Zwecke der Analyse und Kontrolle wird von avesco ein Beschwerdeverzeichnis geführt, in das sämtliche Beschwerden eingetragen werden. Einmal jährlich ist ein Beschwerdebericht in elektronischer Form der BaFin zum 1. März eines Kalenderjahres für das vorangegangene Kalenderjahr einzureichen.

Die Geschäftsleitung wertet einmal im Jahr das Beschwerdeverzeichnis unter Einbeziehung der Internen Revision und des Compliance-Beauftragten aus. Die aus der

Beschwerdebearbeitung gewonnenen Erkenntnisse werden in das Risikomanagement einbezogen. Bei Bedarf werden personelle oder organisatorische Maßnahmen veranlasst.

**(5) Beschwerdestelle**

Sollten Fragen zum Beschwerdemanagement der avesco bestehen oder ausführlichere Erläuterungen gewünscht werden, steht Ihnen Herr Oliver N. Hagedorn, der Vorstand der avesco, gerne zur Verfügung.

avesco Financial Services AG  
Herrn Oliver N. Hagedorn  
Beschwerdemanagement  
Mohrenstraße 34  
10117 Berlin

Tel: +49 (0)30 288767-0

Fax: +49 (0)30 288767-20

E-Mail: [kontakt\(at\)avesco.de](mailto:kontakt(at)avesco.de)

Internet: [www.avesco.de](http://www.avesco.de)

Berlin, 12.03.2020

avesco Financial Services AG